



SENAI

Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial

PELO FUTURO DO TRABALHO

RELATÓRIO DE MONITORAMENTO DE ATIVIDADE DOS CANAIS DE ACESSO A INFORMAÇÃO


4º Trimestre
2023

Departamento Regional do Acre



 **COMPLIANCE**
Sistema FEAC





RELATÓRIO DE MONITORAMENTO DE ATIVIDADE DOS CANAIS DE ACESSO A INFORMAÇÃO

4º Trimestre
2023



FIEAC – FEDERAÇÃO DAS INDÚSTRIAS DO ESTADO DO ACRE

José Adriano Ribeiro da Silva
Presidente

SENAI – SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM INDUSTRIAL – Departamento Regional do Acre

José Adriano Ribeiro da Silva
Presidente do Conselho Regional

João César Dotto
Diretor Regional

Jorge Luiz Araújo Vila Nova
Superintendente de Operações

Renato de Paula Lins
Coordenador de Compliance

EQUIPE TÉCNICA

Unidade de Compliance e Integridade de Dados - UNICOMPLI

Renato de Paula Lins

Elza Teixeira de Mendonça

Gerson Eremith de Souza Junior

Paula Cavalcante de Souza da Rocha

Ouvidoria SESI – SENAI – IEL – FIEAC

Ana Karina Amorim Moura de Freitas

Serviço de Atendimento ao Cliente - SAC (SESI – SENAI)

Rejane de Araújo Carneiro

Alexandre D’Anzicourt de Almeida

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	5
2. FOCO NO CLIENTE	6
3. PROCEDIMENTOS	8
4. CANAIS DE COMUNICAÇÃO	9
4.1. Canais.....	9
4.2. SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente.....	9
4.3. Ouvidoria.....	9
4.4. Tipos de Manifestações	10
5. PROCESSOS DE ATENDIMENTO	11
6. INDICADORES DE DESEMPENHO	13
7. RESULTADOS E INFORMAÇÕES - 4º TRIMESTRE ..	14
7.1. Resultados do ano 2023	16
8. CONCLUSÃO	18

1. INTRODUÇÃO

Em consonância com o SENAI - Departamento Nacional, o SENAI-DR/AC tem investido cada vez mais esforços na melhoria dos processos e controles utilizados para a gestão e ferramentas digitais no processo de transparência passiva. Essa ação visa primordialmente aumentar o diálogo com a sociedade e demonstrar cada vez mais, o bom uso de recursos.

Após a implantação, ainda no ano de 2022, de uma série de propostas voltadas para implementação de melhorias necessárias ao cumprimento das normas internas e externas relativas à Transparência Passiva, daí incluídas a transformação do Serviço de Atendimento ao Cliente em Serviço de Atendimento ao Cidadão, com os correspondentes procedimentos internos, além de outros processos envolvidos na gestão dos canais de acesso à informação do SENAI-DR/AC, reafirmou-se a diretriz já estabelecida pela organização quanto ao aperfeiçoamento de seus canais de acesso à informação.

A otimização dos respectivos canais está devidamente contemplada no Programa de Compliance aprovado em 2019 pelo Conselho Nacional do SENAI. Dentre as melhorias discutidas e implementadas em seu processo de gestão, em destaque às relativas ao exercício de 2023, temos novos procedimentos para o atendimento tempestivo das demandas, ações internas necessárias ao acompanhamento do cumprimento de prazos, atuação das instâncias recursais e a objetividade nas respostas ao cidadão, velando assim, pela apresentação das informações de forma objetiva e transparente, resguardados os critérios previstos na legislação específica de que trata o tema.

2. FOCO NO CLIENTE

Ao Superintendente do Departamento Regional do SENAI no Acre, coube atuar como “Responsável Máximo”, a quem cabe conhecer os recursos contra decisões ou inércia do Responsável Superior, em matéria de acesso à informação pelo cidadão.

Um dos focos principais é analisar a conformidade aos dispositivos com força normativa e procedimentos institucionais relativos ao tratamento dado aos pedidos de informação, à observância dos prazos de atendimento, bem como a identificação de oportunidades de melhorias no âmbito dos canais de acesso à informação do SENAI-DR/AC, contribuindo assim para o desenvolvimento contínuo da Transparência Passiva e integridade das informações junto à sociedade.

A estratégia de monitoramento foi inteiramente pensada na visão de compromisso que o SENAI-DR/AC tem com o cidadão/cliente. Assim, a busca por melhorias e aperfeiçoamento se tornou contínua, buscando sempre melhorar cada vez mais os processos, utilizando novas ferramentas, sempre com o olhar na integridade dos dados e na geração de valor à sociedade.

A periodicidade do monitoramento e da publicação dos respectivos relatórios estão alinhadas aos cronogramas do processo de Prestação de Contas e da Fiscalização Contínua, definidos pelo TCU, portanto, trimestrais. No ano de 2023, foram realizados o total de **19.025 atendimentos** no SAC e **37 ocorrências** de Ouvidoria, conforme o Demonstrativo de Resultados do SAC constante no Portal da Transparência.

A abrangência das análises constantes neste relatório observou o escopo previsto no Plano de Monitoramento dos sistemas e processos de acesso à informação aprovado pelo Comitê de Transparência, bem como os elogios recebidos pelo SENAI-DR/AC via Portal da Transparência, Portal do SENAI, Portal da Indústria, telefone e e-mail.

Como resultado esperado, o presente relatório de monitoramento avalia o atendimento aos pedidos de informação direcionados ao SENAI-DR/AC, apresentando os aspectos gerais do funcionamento dos respectivos canais, considerações quanto ao cumprimento das diretrizes previstas na normativa (Transparência Passiva).

Recordando, um indicador deve ser mensurável, factível, válido, oportuno, reprodutível e

sustentável, relevante e compreensível. Convém ressaltar que dispor de fontes de dados de boa qualidade ajudar a criar indicadores de boa qualidade. Também deve ser mencionado que, além da qualidade das fontes e dados, o desempenho do indicador deve medir o que se supõe que deva medir.

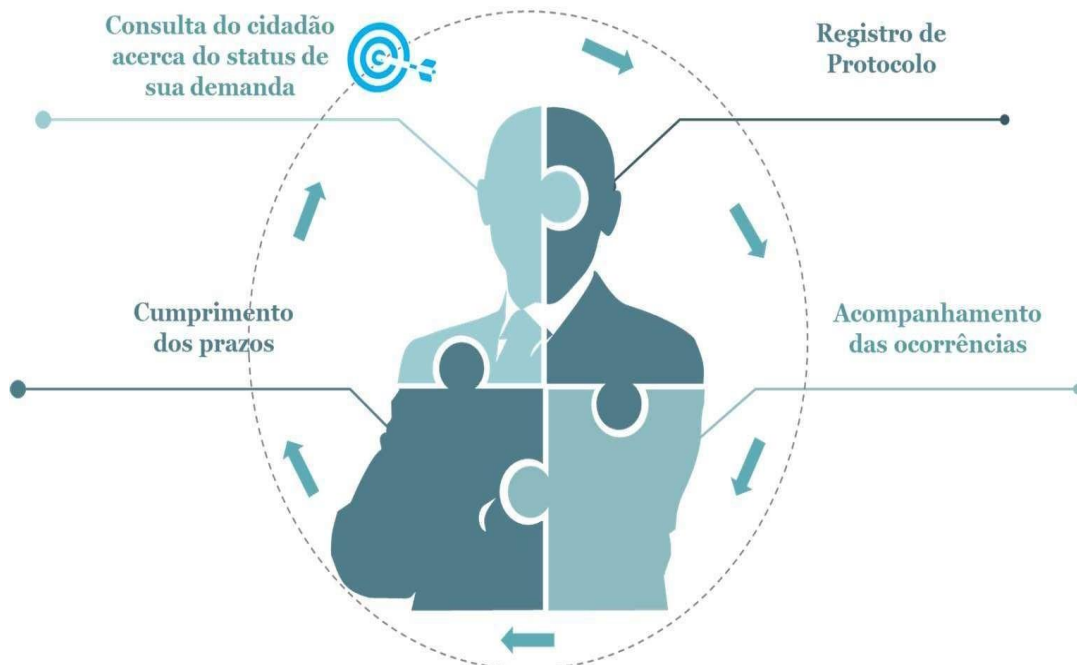
Como salientado anteriormente, a qualidade dos indicadores depende da qualidade dos dados e de suas fontes. Deve-se incentivar todos os principais atores envolvidos, inclusive os que geram os dados e os administradores dos sistemas de informação, tanto usuários como avaliadores, a conhecer os pontos fortes e fragilidades do sistema. Os sistemas de informação que não conseguem proporcionar as bases para tomada de decisão contribuem para o desperdício dos escassos recursos e falta de informação confiável. Um sistema de informação eficiente gera produtos que têm valor cada vez maior para gerar melhorias no atendimento aos clientes.

3. PROCEDIMENTOS

É pertinente lembrar que o Programa de Compliance do SENAI-DR/AC tem, entre seus pilares, a avaliação e o monitoramento de diversos processos institucionais, objetivando sempre prevenir, detectar e remediar com a maior brevidade possível eventuais problemas que possam vir a interferir no desempenho da gestão da entidade e com isso, impactar negativamente na efetividade do Programa.

Assim sendo, os procedimentos de gestão a cargo da Ouvidoria fazem parte das diretrizes constantes no Plano de Monitoramento, cujos resultados estarão demonstrados nos relatórios referentes aos próximos ciclos de avaliação, portanto, a partir do exercício de 2023.



O SENAI Departamento Regional do Acre possui um canal de acesso à informação implementado, qual seja: Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC. O fluxo de atendimento visa dar celeridade, confiabilidade e principalmente rastreabilidade aos atendimentos prestados, possibilitando ainda, que os dados sejam auditados. Observemos o fluxo estruturado acerca das consultas formuladas pelos nossos clientes:



4. CANAIS DE COMUNICAÇÃO

4.1. Canais

O cidadão pode apresentar seus pedidos de informação ao SENAI-DR/AC pelos seguintes meios de comunicação:

-  (68) 99985-6075 / (68) 3901-4467 / (68) 3901-4502 / (68) 3322-5697
-  (68) 99932-9240
-  ouvidoria@senaiaac.org.br
-  http://transparencia.senaiaac.org.br/transparencia/sac_senai/

Também existe a possibilidade de acesso presencial:

End.: Escola SENAI - situada na Av. Epaminondas Jácome, nº 1260 -
Cadeia Velha CEP: 69.905-232 - Rio Branco – Acre

 Instituto SENAI de Tecnologia - BR 364, km 5, Lote 6, Zona B, Setor 7,
Distrito Industrial- Rio Branco – Acre

Unidade Integrada Do Sistema FIEAC no Juruá - Rua Afonso Pena, Nº 910,
Bairro AABB - CEP 69980-000 - Cruzeiro do Sul - Acre

4.2. SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente

O SAC tem por função primordial receber e responder os pedidos de informação e dúvidas apresentadas pelo cidadão, bem como a gestão do fluxo interno do respectivo processo. É a primeira linha de contato com os nossos Clientes.

O SAC também recebe elogios e sugestões. O processo de acesso à informação realizado via Site da Transparência está integrado ao sistema de gestão corporativo da organização, o que permite o monitoramento de todo o fluxo de atendimento, possibilitando visualizar eventuais gargalos durante o processo.

4.3. Ouvidoria

A Ouvidoria do SENAI Departamento Regional do Acre tem a missão mediar os interesses internos e externos junto às entidades, recebendo sugestões, elogios, reclamações e denúncias. O cidadão pode acessar a Ouvidoria do SENAI-DR/AC pelos seguintes meios de comunicação.

Como instância recursal do SAC, o acesso à Ouvidoria é realizado via Portal da Transparência do SENAI/AC, no link da Ouvidoria, por meio da inserção do número de

protocolo recebido pelo cidadão quando do registro de seu pedido de informação no respectivo site.

Quando procurar a OUIDORIA?



Passou pelos canais de atendimento de 1ª instância e não ficou satisfeito com a solução?

Acione a ouvidoria

FIEAC / IEL / SESI / SENAI RIO BRANCO

(68) 99932-9240

ouvidoria@fieac.org.br
ouvidoria@ielac.org.br
ouvidoria@sesiac.org.br
ouvidoria@senaic.org.br

Segunda a sexta-feira
das 7h30 às 11h30
das 13h30 às 17h30

Rua Isaura Parente, 2710

UNIDADE INTEGRADA SESI/SENAI NO JURUÁ - CRUZEIRO DO SUL

(68) 99932-9240

ouvidoria@sesiac.org.br
ouvidoria@senaic.org.br

Segunda a sexta-feira
das 7h30 às 11h30
das 13h30 às 17h30



PELO FUTURO DA INDÚSTRIA








PELO FUTURO DO TRABALHO

4.4. Tipos de Manifestações


As manifestações geridas pelos canais podem ser classificadas em categorias específicas que melhor expressam a natureza dos conteúdos por elas abordados, são estas:

- ➔ **Pedidos de informação:** Solicitações de acesso à informação acerca de procedimentos, serviços, documentos ou quaisquer outras informações alusivas à entidade.
- ➔ **Elogios:** Demonstração de reconhecimento ou satisfação em relação ao atendimento, produtos ou serviços prestados.
- ➔ **Sugestões:** Proposição de ideias ou formulação de propostas de aprimoramento de processos, produtos e serviços prestados.
- ➔ **Reclamações:** Demonstração de insatisfação ou desagrado diante de algumas ações, omissões, atendimentos, produtos ou serviços prestados pela entidade.
- ➔ **Denúncias:** Comunicações de práticas em desconformidade aos normativos, em especial ao Código de Conduta Ética.


OUVIDORIA




SUGESTÕES



ELOGIOS




RECLAMAÇÕES




DENÚNCIAS


SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE - SAC




SOLICITAÇÃO



INFORMAÇÕES



ELOGIOS



SUGESTÕES

5. PROCESSOS DE ATENDIMENTO

Um fluxo de processos, também conhecido como Diagrama de fluxo de processos (*Process flow diagram*) é um diagrama comumente utilizado na produção de dados e para indicar o esquema geral do processo e seus fluxos. Algumas vezes simplificado para esquema de processo ou fluxograma de processo (em inglês *Process Flow Diagram*, ou PFD ou ainda *flowsheet*) foi adaptado para o gerenciamento empresarial com o objetivo de trazer o entendimento das fases do negócio ou dos procedimentos.

No mundo do atendimento, o objetivo do uso de um fluxograma é automatizar o processo de atendimento ao cliente. Trata-se de uma ferramenta visual que ajuda a organizar e gerenciar e-mails, contatos telefônicos e chats, fornecendo diretrizes para que sua equipe saiba como proceder com as solicitações que chegam até ela.

O processo de atendimento das manifestações direcionadas ao SENAI/AC, pode ser compreendida, de modo simplificado, pelas seguintes fases descritas abaixo:

Atendimento:

- Recebe a manifestação;
- Registra a manifestação;
- Gera o protocolo.

Tratamento:

- Classifica a manifestação;
- Encaminha para área gestora quando necessário;
- Monitora as respostas e prazos.

Resposta:

- Analisa a pertinência e coerência da resposta recebida da área gestora;
- Encaminha a resposta ao manifestante com a validação das áreas responsáveis;
- Aplica a pesquisa de satisfação e conclui o atendimento.

Atuação Estratégica:

- Gera relatórios quantitativos e qualitativos das manifestações;
- Acompanha estatísticas e variações;
- Elabora e analisa indicadores;
- Presta contas à sociedade.

A periodicidade da divulgação do demonstrativo do SAC e da Ouvidoria é trimestral e o documento é publicado no Site da Transparência até o último dia útil do mês subsequente ao encerramento do trimestre.

Podem ser visualizados por meio do link:

<https://transparencia.fieac.org.br/senai/modules/integridade>

6. INDICADORES DE DESEMPENHO

Para melhor acompanhamento do desempenho das atividades dos canais de à informação, em 2022, foram definidos indicadores com o propósito de avaliar a eficiência, a eficácia e a efetividade do processo de gestão dos atendimentos, assim como cumprimento das orientações previstas no Programa de Compliance do SENAI/AC.

A adoção de indicadores de desempenho é fundamental para que os gestores saibam como está a qualidade de seus instrumentos para registro e tratamento das demandas do cidadão, em especial para definir quais providências tomar que proporcionem a melhoria contínua do atendimento aos pedidos de informação direcionados ao SENAI/AC.

É fundamental esclarecer que os indicadores, serão aprimorados à medida que o processo de gestão dos canais e de seus monitoramentos alcancem maior nível de maturidade. O indicador para fazer a medição da eficácia dos canais de acesso à informação é o Índice de Reclamações dos Clientes Resolvidas no Prazo, a fórmula para tal é o somatório do total de reclamações solucionadas dividido pelo total de reclamações do mês multiplicado por 100.

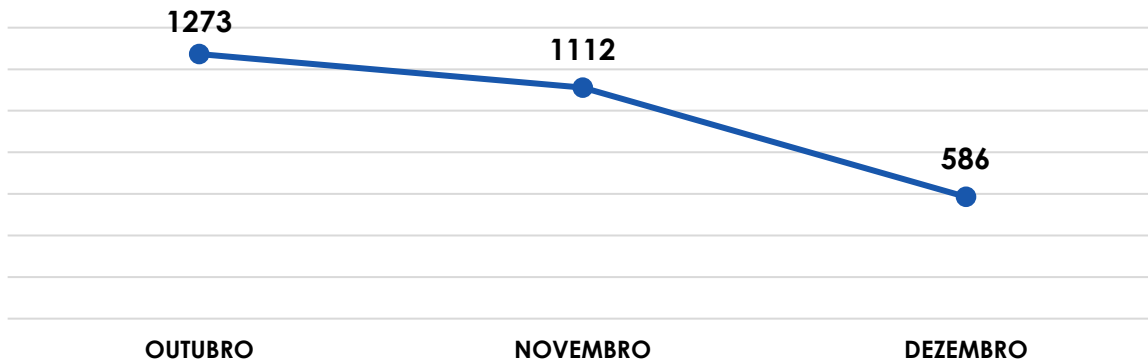
$$\text{ÍNDICE DE RECLAMAÇÕES RESOLVIDAS NO PRAZO} = \frac{\sum \text{DO TOTAL DE RECLAMAÇÕES SOLUCIONADAS}}{\text{TOTAL DE RECLAMAÇÕES DO MÊS}} \times 100$$

A meta de 2023 é alcançar o índice de 90,0%. Nos anos de 2021 chegou-se a 87,5% e em 2022 a 100%. No terceiro trimestre de 2023 foi alcançado o percentual de 100% novamente, sendo todas as reclamações abertas atendidas dentro do prazo estabelecido. Já no quarto trimestre de 2023, o índice ficou em 93,7%, sendo uma reclamação não atendida no prazo estabelecido de 7 (sete) dias. Contudo, alcançou a meta proposta para o ano.

7. RESULTADOS E INFORMAÇÕES - 4º TRIMESTRE

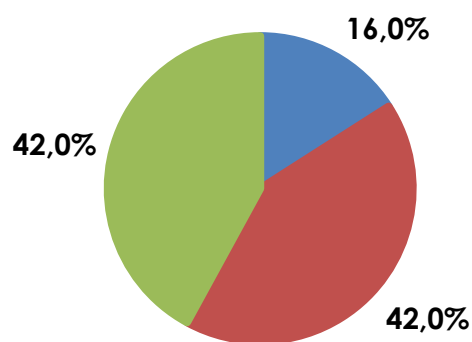
No quarto trimestre de 2023, o Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) do SENAI-AC realizou acumulativo, **4.865 atendimentos**, que estão distribuídos conforme abaixo:

QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS NO 4º TRIMESTRE



Os atendimentos por área de negócios estão dispostos da seguinte forma:

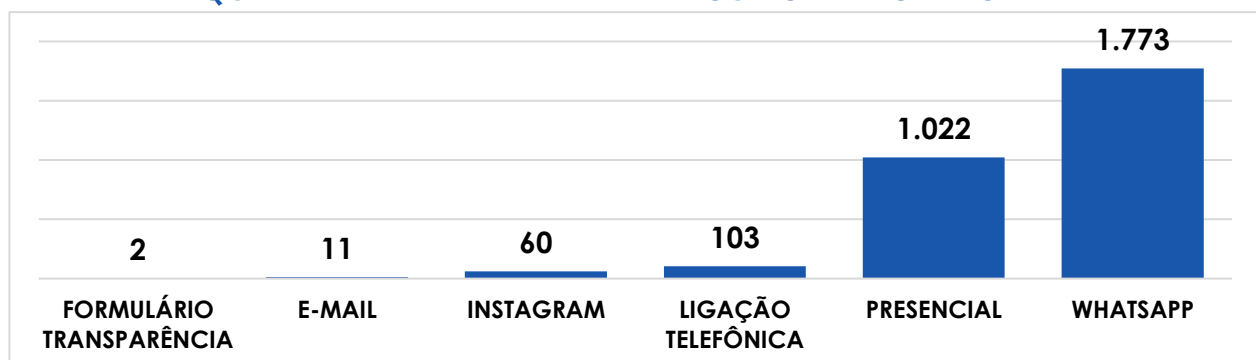
QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS POR ÁREA DE NEGÓCIO



■ ESCOLA SENAI ■ INSTITUTO SENAI ■ UND. INTEGRADA CZS

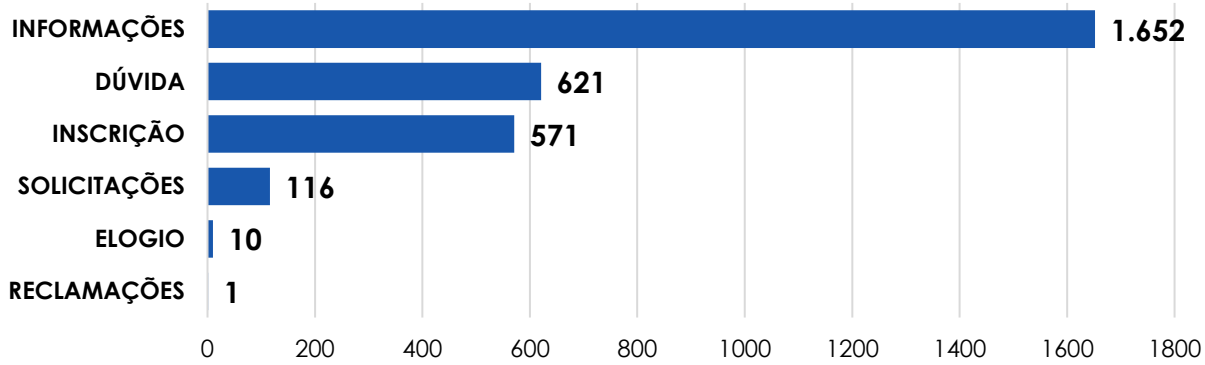
A forma de atendimento pelo Whatsapp foi a mais utilizada pelos clientes para o envio de solicitações no terceiro trimestre, seguida pelos atendimentos de forma Presencial e Ligações Telefônicas.

QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS POR TIPO DE CANAL



Quanto ao assunto das manifestações, houve uma grande quantidade de “Informações” com 1.652 atendimentos, seguido de “Dúvidas” com 621 e “Inscrições” com 571. Neste

trimestre foram enviadas pelos clientes 10 “Elogios” pelos canais de SAC.



Neste trimestre 05 (cinco) manifestações não foram atendidas dentro do prazo estabelecido de até 07 (sete) dias úteis, contudo, foram resolvidas antes do encerramento do ano, e não houve processo de reembolso de valores neste período.

Manifestações recebidas pela Ouvidoria

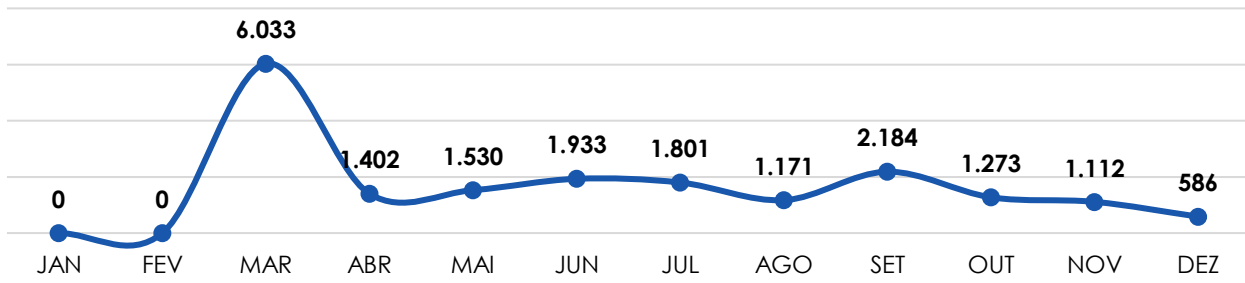
No quarto trimestre de 2023, foram recebidas 05 (cinco) ocorrências pela Ouvidoria, uma delas ainda está em tratamento estando fora do prazo estabelecido para conclusão. O tempo médio para retorno aos atendimentos está em 6,25 dias. Não houve processos de reembolso no período e o nível de satisfação com a resolução dos processos está em 80%. Os canais principais de entrada foram de forma presencial juntamente com e-mail com 02 (duas) manifestações cada, e 01 (uma) manifestação pelo Portal da Transparência, conforme painel abaixo.



7.1. Resultados do ano 2023

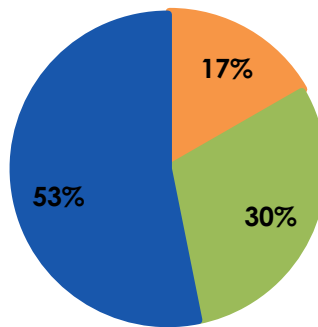
No ano de 2023, o Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) do SENAI-AC realizou acumulativo, **19.025 atendimentos**, obtendo uma média mensal de 1.585 manifestações, que estão distribuídos conforme abaixo:

QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS EM 2023



Os atendimentos por área de negócios estão dispostos da seguinte forma:

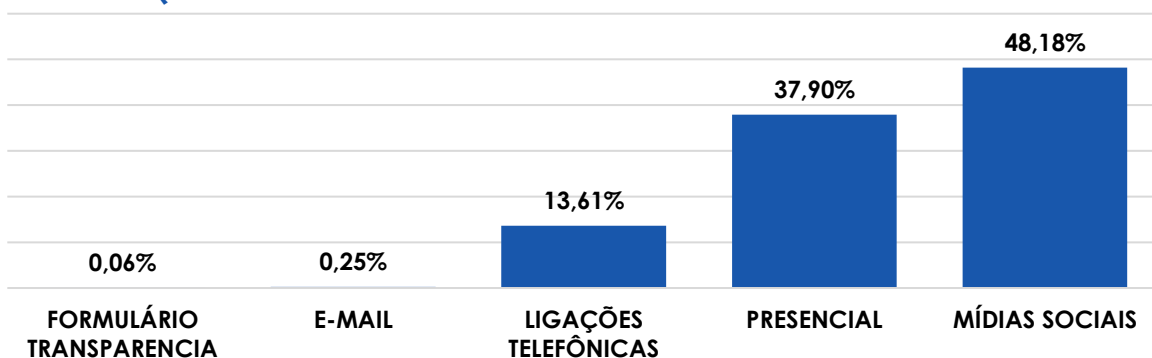
QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS POR ÁREA DE NEGÓCIO



ESCOLA SENAI UND. INTEGRADA CZS INSTITUTO SENAI

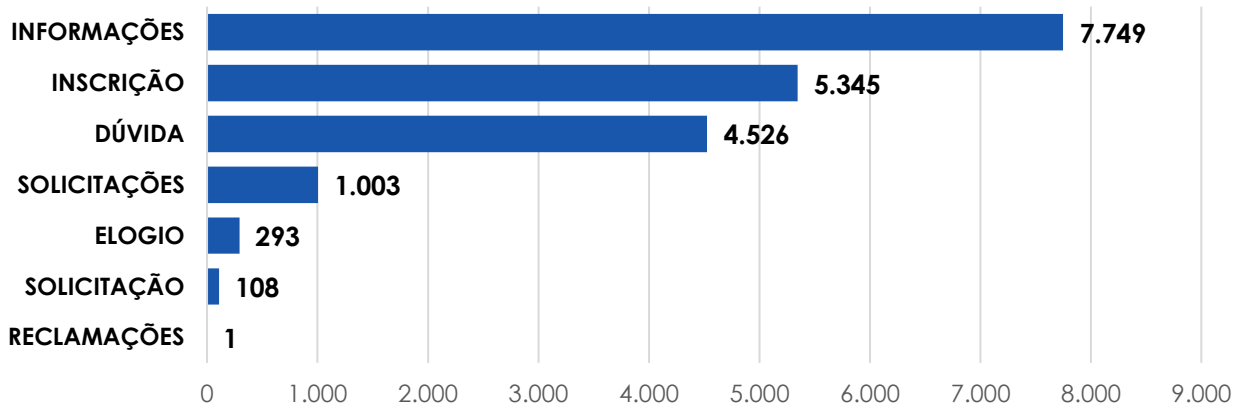
A forma de atendimento pelas mídias sociais foram as mais utilizada pelos clientes para o envio de solicitações no ano de 2023, seguida pelos atendimentos de forma Presencial e Ligações Telefônicas.

QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS POR TIPO DE CANAL



Quanto ao assunto das manifestações, houve uma grande quantidade de “Informações” com 7.749 atendimentos, seguido de “Inscrição” com 5.345 e “Dúvidas” com 4.526. Neste ano foram enviadas pelos clientes 293 “Elogios” pelos canais de SAC.

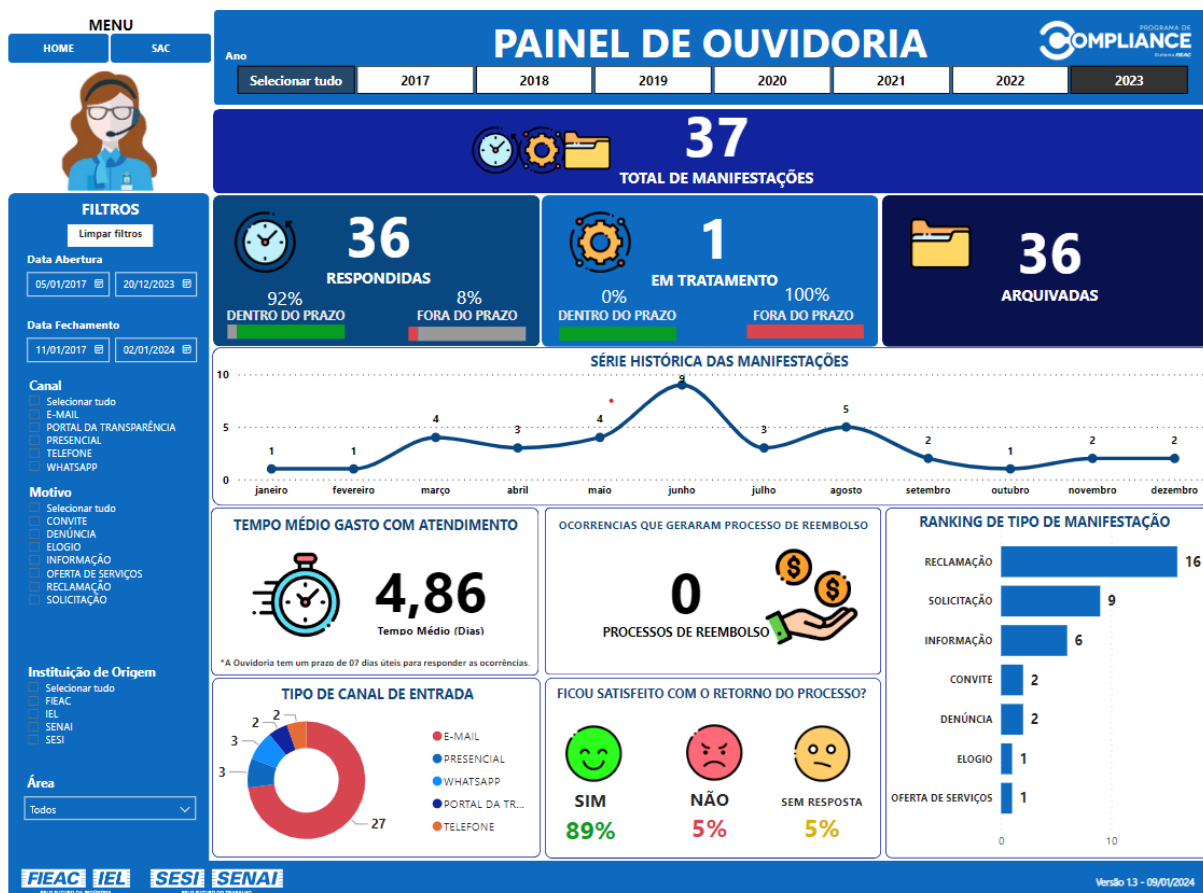
QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS POR ASSUNTO



Neste ano, 08 (oito) manifestações não foram atendidas dentro do prazo estabelecido de até 07 (sete) dias úteis, contudo, foram resolvidas antes do encerramento do ano, e não houve processo de reembolso de valores neste período.

Manifestações recebidas pela Ouvidoria

No ano de 2023, foram recebidas 37 (trinta e sete) ocorrências pela Ouvidoria, uma delas ainda está em tratamento estando fora do prazo estabelecido para conclusão. O tempo médio para retorno aos atendimentos foi de 4,86 dias. Não houve processos de reembolso no período e o nível de satisfação com a resolução dos processos está em 89%. Os canais principais de entrada foram por e-mail, de forma presencial e pelo Whatsapp.



8. CONCLUSÃO

No quarto trimestre assim como em todo o ano de 2023, o SENAI-DR/AC conseguiu manter seu nível de atendimento dentro das expectativas, sempre pautando o bom atendimento como item permanente da agenda interna para debates e decisões acerca do tema Transparência Passiva.

Dentre várias iniciativas, foram inseridas novas funcionalidades no Portal da Transparência, nos respectivos links do SAC e da Ouvidoria, assim como o desenvolvimento de ferramentas de gestão, processos, elaboração de normativo e definição de orientações para harmonização de conceitos, estrutura de governança e práticas para gestão dos canais de atendimento.

O SENAI-DR/AC vem cumprindo satisfatoriamente as disposições que lhe cabe quanto aos pedidos de informação. Utiliza ferramenta de gestão para o registro das solicitações, com rastreabilidade dos pedidos, controle dos prazos, notificações aos agentes/áreas envolvidas no atendimento e registro das comunicações realizadas junto ao cidadão/cliente. Igualmente relevante, afirma-se que não houve reclamações por omissão do SAC.

Por fim, os indicadores monitorados apresentaram resultados satisfatórios, não demonstrando resultados abaixo dos índices adequados para gestão das atividades dos canais de acesso à informação.



SENAI

Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial

PELO FUTURO DO TRABALHO

<https://senaiac.org.br/>



End.: Avenida Ceará, nº 3727 – 7º BEC
CEP: 69.918-108

